

Advies:

## **Aanpassingen dienstregeling West- en Oost-Brabant per 3 januari 2021**

Een hernieuwd voorstel vanwege de coronapandemie

*Adviesdatum:* 23 oktober 2021  
*Referentie:* Advies 20.15/16 Aanpassingen dienstregeling West- en Oost-Brabant  
*Aanvraagdatum:* 13 oktober 2021  
*Aanvrager:* Dieter Klein Nagelvoort (Arriva)  
*Behandeld door:* Jan Geurts en Nienke Schuurmans (Reizigersoverleg Brabant)

Geachte heer Klein Nagelvoort,

Als gevolg van de Corona-pandemie zal het openbaar vervoer met ingang van 3 januari 2021 met een versoerde dienstregeling gaan rijden. Op 13 oktober jl. heeft u ons hiervoor een voorstel inclusief uitgebreide toelichting doen toekomen. Op 20 oktober hebben wij deze met u besproken in de Tactische Ontwikkelteams (TOT) gevolgd door een tweede bespreking op 21 oktober. Naar aanleiding hiervan geven wij onze reactie hierop in de vorm van een advies.

Allereerst willen wij u complimenteren met de heldere plannen en bijbehorende toelichting, evenals de wijze waarop deze, ondanks de korte termijn, met alle betrokken partijen zijn besproken. Op basis van de toelichting kunnen wij niet anders concluderen dan dat er serieus gekeken is om Brabant, passend in de huidige situatie, voldoende mobiel te houden.

Reizigersoverleg Brabant heeft begrip voor de door u voorgestelde dienstregelingsaanpassingen als gevolg van de coronapandemie. Dit begrip is unaniem onder onze leden. Tegelijkertijd maken we ons zorgen over de gevolgen ervan in de nabije én verdere toekomst.

Onderstaand delen we onze zorgen, zetten we onze kaders en doen we aanvullende suggesties voor een versterking van het openbaar vervoer in Brabant in deze coronatijd. Deze adviespunten gelden voor zowel West- als Oost-Brabant.

Op basis van onze besprekingen kunnen we echter stellen dat u deze zorgen deelt, en hier zeker niet aan voorbij wil gaan. U heeft dan ook het voornemen uitgesproken hier samen met de provincie en Reizigersoverleg Brabant de komende periode verder bij stil te willen staan.

### **Gewijzigde dienstregeling per 3-1-2021**

Reizigersoverleg Brabant kan instemmen met de door u voorgestelde wijzigingen in de dienstregeling, welke doorgevoerd worden als gevolg van de Corona-pandemie.

Wij benadrukken hierbij dat onze zienswijze op de door u voorgestelde dienstregelingsaanpassingen uitsluitend gezien moeten worden in het licht van de huidige corona-situatie. Dit wil zeggen dat onze instemming geen betrekking heeft op de dienstregeling of het OV-aanbod ná de corona-bepalingen. In de opbouw naar een nieuwe - niet door corona gehinderde – dienstregeling zal Reizigersoverleg Brabant in samenspraak met Provincie Noord Brabant en Arriva de aanpassingen opnieuw beschouwen en adviseren.

Dit geldt in het bijzonder voor de regio's waarvoor drastische wijzigingen in het aanbod voorzien zijn in het huidige voorstel. Met name noemen wij hier de opheffing van de diensten op zaterdag in de regio Altena, de wijk Westrand te Roosendaal, de stadsdienst Bergen op Zoom en op de route Willemstad - Oud Gastel v.v.

Gezien de huidige situatie zijn de maatregelen in deze regio's nog begrijpelijk, maar waar in Bergen op Zoom en Willemstad BravoFlex als alternatief genoemd wordt, is er in de andere gebieden (nog) geen alternatief voorhanden. De corona-pandemie mag in deze gebieden geenszins aanleiding zijn op de lange termijn (de aandacht voor) het OV te minimaliseren. Bij een toenemende mobiliteitsbehoefte verdienen deze gebieden dan ook met voorrang aandacht voor een nieuwe dienstregeling of andere mobiliteitsoplossing.

Aan onze instemming verbinden we een aantal aandachtspunten:

#### **Aansluiting en overstap**

Bij de voorgestelde frequentieverlagingen kan een gemiste overstap grote gevolgen hebben voor de reistijd. Met nadruk vragen wij rekening te houden met het blijven bieden van goede aansluitingen, voornamelijk door de aankomst- en vertrektijden op belangrijke overstappunten hierop af te stemmen. Daarnaast vragen wij uw chauffeurs hier bijvoorbeeld bij vertragingen flexibel mee om te gaan.

Volgens opgave wordt rekening gehouden met/vindt afstemming plaats over de dienstregeling van aansluitende lijnen (al dan niet van andere vervoerders, Hermes, NS en de vervoerders in omringende (Belgische) provincies). Reizigersoverleg Brabant hoopt dat deze afstemming ook bij eventuele wijzigingen plaats blijft vinden.

### **Capaciteit bij opschaling**

Mogelijk moet het vervoersaanbod binnen afzienbare tijd weer opgeschaald worden als gevolg van een toenemende vraag. Hopelijk is dit het gevolg van een versoepeling van de maatregelen, maar ook slechte weersomstandigheden kunnen hiervoor zorgen.

Tijdige opschaling is belangrijk. Reizigersoverleg Brabant wil daarom de aandacht voor eventuele capaciteitsproblemen benadrukken ondanks de verwachting van Arriva en Reizigersoverleg Brabant dat in de meeste gevallen de capaciteitsnorm voorlopig niet overschreden wordt. En ondanks dat er in sommige gevallen al op in wordt gespeeld door de toevoeging van een extra rit. Daarvoor zien wij twee indicatoren.

#### *Kwantitatief...*

De huidige afspraak is nog steeds dat er 40 tot 45 personen in een bus mogen. Reizigersoverleg Brabant vraagt Arriva om continu extra alert te zijn op (de alternatieven voor) ritten die tegen de capaciteitsnorm aanzitten. Deze capaciteitsnorm kan met name in het gedrang komen op lijnen met een hogere waargenomen maximale bezetting (dit cijfer is gelijk aan 75 % van de bezetting van januari 2020). In enkele gevallen is dit waargenomen maximale bezettingscijfer minimaal 30.

#### *... maar ook kwalitatief.*

Parallel aan bovenstaande speelt ook de reizigersbeleving van de bezetting. Hierbij gaat het om het gevoel van veiligheid in verband met het coronavirus. Waar ligt voor reizigers de gevoelsmatige grens kijkend naar de mogelijke fysieke afstand tot medereizigers in de bus? Structurele monitoring hiervan is nodig.

### **Mei-juni-dienstregeling**

Een beperktere mei-juni-dienstregeling past bij de vervoersvraag in die maanden van de afgelopen jaren. De vraag is echter hoe de mobiliteitsvraag zich de komende maanden ontwikkelt. Met deze dienstregeling wordt ons inziens ver vooruit gekeken. Echter, met de afschaling in deze specifieke periode kunnen de nodige Dienstregelingsuren (DRU's) worden gewonnen ten bate van de reguliere dienstregeling.

De introductie van nóg een dienstregeling maakt het echter voor de reiziger niet duidelijker. Te veel afwijkingen en uitzonderingen maken (statische) reisinformatie voor de reiziger moeilijker leesbaar. Zoals besproken zullen we gezamenlijk nog naar dit knelpunt kijken. Zie ook onze opmerkingen met betrekking tot communicatie en reisinformatie.

### **Communicatie en reisinformatie**

In de afgelopen periode zijn als gevolg van de corona-pandemie al diverse wijzigingen in de dienstregeling doorgevoerd. Per 3 januari 2021 vindt opnieuw een wijziging plaats, en daarboven op komt ook nog de door Arriva voorgestelde aanpassing in mei en juni, vanwege een jaarlijks terugkomende afname van reizigers. Bij een (geleidelijke) opschaling van de dienstregeling zal de dienstregeling nog wel vaker aangepast gaan worden. Deze wijzigingen maken duidelijke communicatie en goede, laagdrempelige reisinformatie belangrijker dan ooit.

### *Een actieve en meer overkoepelende regierol*

Reizigersoverleg Brabant adviseert Arriva samen met de Provincie Noord-Brabant én de andere vervoerder (Hermes) te kijken naar een actievere en meer overkoepelende regierol op communicatiegebied dan er nu is. Eén gecentraliseerde regiefunctie zorgt voor meer eenduidige en duidelijkere informatie richting de reiziger. Juist nu er, niet alleen qua dienstregeling, zoveel veranderingen zijn.

Deze gecentraliseerde regisseur kan de eenduidigheid en duidelijkheid waarborgen door overkoepelend te kijken naar alle uitingen via verschillende kanalen. Hierbij gaat het om de eigen kanalen, zoals de websites van de vervoerders en Bravo, maar ook om die van externen (zoals de pers). In dat laatste geval staat de vraag centraal of het juiste signaal bij de reiziger terecht komt. Wanneer deze informatie foutief, afwijkend, onvolledig of multi-interpretabel<sup>1</sup> is voor de reiziger moet hierop geanticipeerd en actief gecommuniceerd worden.

### *Actuele online reisinformatie centraal*

Reizigersoverleg Brabant waardeert de ingezette trend om de dynamische/online reisinformatie centraal te zetten in de communicatie richting de reiziger. Wij adviseren Arriva dan ook de oproep aan de reiziger om reisinformatie online te raadplegen, door te zetten en zelfs te intensiveren.

Dit betekent niet alleen een verwijzing naar de online reisplanners (waaronder ook 9292ov.nl), maar ook een continue actualisering van de dienstregeling op de eigen website.

De downloadmogelijkheid van haltevertrekstaten en lijnfolders kan actief onder de aandacht gebracht worden<sup>2</sup>, evenals de mogelijkheid deze lijnfolders bij de servicebalies op te halen.

Wij adviseren bovenstaande zo veel mogelijk op Bravo-niveau aan te pakken, waarmee samen aan een Brabantbreed en toekomstbestendige vorm van reisinformatie gewerkt kan worden.

Noot: Om begrijpelijke redenen wordt er van de nieuwe dienstregeling geen fysiek dienstregelingsboekje gemaakt. Bij een (geleidelijke) opschaling zou het boekje al snel achterhaald zijn. De reiziger ook informeren over het niet-uitgeven van het boekje en verwijzen naar bovengenoemde informatiebronnen.

Veel reizigers maken desondanks nog steeds gebruik van de fysieke haltevertrekstaten. Wij waarderen daarom de inzet van Arriva om de fysieke haltevertrekstaten bij tenminste de belangrijkste haltes zo veel mogelijk te blijven actualiseren.

Waar dit niet mogelijk is, moet expliciet verwezen worden naar bovengenoemde alternatieve manieren om aan reisinformatie te komen. Een QR-code met verwijzing naar de meest actuele haltevertrekstaat is hierbij een mogelijkheid.

---

<sup>1</sup> ‘Buurtbus met scherm, ventilator en filter in november weer de weg op’ Brabants Dagblad 9-10-2020

<sup>2</sup> Via huis-aan-huisbladen, relevante netwerkorganisaties (zoals KBO), onderwijsinstellingen, et cetera

### **Buurtbussen en nightliners**

Op dit moment staan de buurtbussen en nightliners -om begrijpelijke redenen- stil. Hoewel een en ander mondeling afgestemd is, komen deze diensten niet expliciet terug in de (toelichting op) de adviesaanvraag.

De Provincie Noord-Brabant vraagt van Arriva een actieve rol bij het ontwikkelen van vervangend vervoer, zo lang de Brabantse buurtbussen stil blijven staan. Wij vragen Arriva om de ontwikkelingen hieromtrent ook met Reizigersoverleg Brabant te blijven delen. Ook met het oog op de eventuele functie van de buurtbus als back-up in de plannen voor de dienstregelingsaanpassingen. Ook over de Nightliners blijft Reizigersoverleg Brabant graag op de hoogte van de ontwikkelingen.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 november uw inhoudelijke reactie op dit advies. Dit advies wordt na 10 november gepubliceerd op onze website [www.reizigersoverlegbrabant.nl](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl). Wanneer u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact opnemen met de betreffende procesmanager en kan in overleg het advies later gepubliceerd worden.

Met vriendelijke groet,



Jan Hendriks, voorzitter  
Reizigersoverleg Brabant